

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE HALUAN RIAU MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Jurusan Sistem Informasi

Oleh :

NURHIDAYATI RAHAYU
10853003930



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2014**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE HALUAN RIAU MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

TUGAS AKHIR

Oleh:

NURHIDAYATI RAHAYU
10853003930

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 16 Januari 2014

Pekanbaru, 16 Januari 2014
Mengesahkan,

Dekan



Drn. Hj. Yenita Morena, M.Si
NIP.196011251985032002

Ketua Jurusan



Zarnelly, S.Kom, M.Sc
NIP.197109052007012013

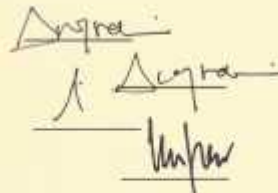
DEWAN PENGUJI

Ketua : Angraini, S.Kom, M.Eng

Sekretaris : Angraini, S.Kom, M.Eng

Anggota I : Syahtriatus D., S.Kom, M.Kom

Anggota II : Anofrizen, S.Kom, M.Kom



PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE HALUAN RIAU MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

NURHIDAYATI RAHAYU
NIM : 100853003930

Tanggal Sidang : 16 Januari 2014
Periode Wisuda : Maret 2014

Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

Layanan suatu *website* perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan memperoleh umpan balik. Dalam penelitian ini kualitas *website* Haluan Riau diukur dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Webqual merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu *website* menurut persepsi pengguna akhir. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji hubungan antar dimensi dari Webqual 4.0 dengan kepuasan pengguna. Pada penelitian ini disimpulkan bahwa salah satu dimensi dari Webqual, yaitu *usability* sangat berpengaruh terhadap kualitas informasi dan kualitas interaksi. Besarnya hubungan kualitas informasi dan kualitas interaksi secara simultan terhadap *usability* yaitu sebesar 0,736 atau 73,6%. Angka ini menggambarkan hubungan yang sangat erat dan signifikan antara informasi kualitas dan interaksi kualitas terhadap *usability*. Angka 0,736 atau 73,6 yang didapat dari hasil regresi menandakan bahwa *website* tersebut berarti kualitasnya cukup bagus. Besarnya angka koefisien determinasi (D) secara simultan antara kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap *usability* sebesar 0,542 atau 54,2% dilihat pada *R square*. Sedangkan sisanya 45,8% dijelaskan oleh variabel bebas lainnya.

Kata kunci : Quality, Usability, Website, Webqual

THE QUALITY MEASUREMENT OF WEBSITE HALUAN RIAU BY USING WEBQUAL 4.0 METHOD

NURHIDAYATI RAHAYU
NIM : 100853003930

Date of Final Exam : November 16th, 2014
Date of Graduation Ceremony : Maret 2014

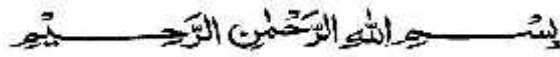
Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas street No. 155 Pekanbaru

ABSTRACT

The service of a website needs to be measured to perceive the user satisfaction and the feed back in this research, the quality of website Haluan Riau measured by using webqual 4.0. webqual is an instrument that used to find out the website quality from the perception of the last user. Multiple linear regression analysis is used to examine the correlation between webqual 4.0 dimensions and the user statisfaction. To be concluded, the usability from one of the webqual dimension is taking an important effect for the information quality and the interaction quality. The big correlation between information and interaction quality simultaneously for the usability 0,736 or 73,6% this number describe the significant correlation between information and interaction quality toward the usability. 0,736 or 73,6% figures obtained from the regression results indicated that the website means the quality is quite good. The magnitude of coefficient of determination between the quality of information simultaneously (D) and quality of interaction of the usability of 0,542 or 54,2% seen in the R square. While the remaining 45,8% is explained by other independent variables.

Keywords: *Quality, Usability, Website, Webqual*

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum wr wb.

Alhamdulillah rabbil'alamin. Puji dan syukur penulis kehadiran Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, Karunia serta Hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Salawat besertakan salam terucap buat junjungan alam Rasulullah Muhammad SAW, karena jasa Beliau yang telah membawa manusia dari zaman kebodohan ke zaman yang penuh ilmu pengetahuan.

Tidak lupa penulis sampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis, khususnya untuk Ayah Basri ST Makruf dan Ibu Ernida, yang selalu memberikan semangat dan motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. M. Nazir, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dra. Hj. Yenita Morena, M.Si, Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Zarnelly, S.Kom, M.Sc, Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Angraini, S.Kom, M.Eng, S.Kom, M.Sc, Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, saran, dan arahan yang sangat bermanfaat serta dukungan kepada penulis yang tiada hentinya.
5. Bapak Syahtriatna D., S.Kom, M.Kom, Penguji I proposal dan sidang Tugas Akhir yang telah banyak membantu demi kelancaran seminar Tugas Akhir serta telah banyak memberikan motivasi yang sangat berguna untuk penulis hingga selesainya Tugas Akhir ini.

6. Ibu Dian Ramadhani, ST, penguji II proposal Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dan motivasi berguna untuk kelancaran Tugas Akhir penulis.
7. Bapak Anofrizen, S.Kom, M.Kom, penguji II sidang Tugas Akhir yang telah memberikan motivasi dan saran berguna demi kelancaran Tugas Akhir penulis.
8. Bapak Muhammad Ivan Aditama selaku divisi IT Kantor Haluan Riau Pekanbaru, yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan kepada penulis.
9. Seluruh Pegawai Kantor Haluan Riau Pekanbaru.
10. Abang tersayang Ahmad Zikri dan adik tercinta Fatwa, yang telah memberikan semangat yang tiada hentinya.
11. Sahabat-sahabat ku, Rahmi Hayati, Oktaviana Fransiska, Tresna Nurvia Hayati, Elefna Salvia, Resti Pravita Sari, Cici Ismiati, dan seluruh angkatan 2008 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih untuk semangat dan kerja samanya.
12. Kakak-kakak, adik-adik, tingkat di Sistem Informasi, terimakasih banyak atas bantuannya berupa do'a, dukungan, dan semangatnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan laporan ini, penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pekanbaru, Januari 2014

NURHIDAYATI RAHAYU

10853003930

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHANiii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUALiv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHANvi
ABSTRAK	vii
ABSTRACTviii
KATA PENGANTARix
DAFTAR ISIxi
DAFTAR GAMBARxv
DAFTAR TABELxvii
DAFTAR LAMPIRANxviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan.....	4
1.4.2 Manfaat.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Konsep Dasar Informasi.....	7
2.2.1 Kualitas Informasi.....	7
2.2.2 Jenis Informasi	8
2.3 Internet	9
2.3.1 Pengertian Internet.....	9

2.3.2	Fasilitas Internet	9
2.4	Website.....	10
2.4.1	Pengertian Website.....	10
2.4.2	Software Website.....	11
2.4.3	Jenis-Jenis Website.....	12
2.4.4	Aplikasi Website	12
2.4.4.1	Karakteristik Aplikasi Website.....	12
2.4.4.2	Teknologi Aplikasi Website.....	14
2.4.5	Kriteria Desain Website Yang Efektif.....	14
2.4.6	Unsur-Unsur Dalam Penyediaan Website.....	16
2.5	Metode Webqual 4.0.....	16
2.5.1	Perkembangan Webqual.....	17
2.5.1.1	Webqual 1.0.....	18
2.5.1.2	Webqual 2.0.....	19
2.5.1.3	Webqual 3.0.....	20
2.5.1.4	Webqual 4.0.....	20
2.5.2	Dimensi Webqual	21
2.6	Tentang Haluan Riau.....	22
2.6.1	Sejarah Haluan Riau.....	22
2.6.2	Tampilan Website Haluan Riau	27
2.7	Analisis Kesenjangan.....	28
2.8	Kuesioner	30
2.8.1	Jenis-Jenis Kuesioner	30
2.8.2	Teknik Pengukuran.....	32
2.8.3	Teknik Sampel.....	33
2.9	Uji Validitas Dan Reabilitas.....	38
2.9.1	Uji Validitas.....	38
2.9.2	Uji Reabilitas	39
2.10	SPSS.....	40
2.10.1	Sejarah SPSS	40
2.10.2	Aplikasi SPSS.....	40

2.10.3	Pengertian Variabel	40
2.10.4	Tipe-Tipe Variabel	41
2.10.5	Analisis Regresi Linear Berganda	42
2.10.6	Analisis Korelasi Berganda	44
2.11	Website Berita Pembanding	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Bahan Penelitian.....	49
3.2	Jenis Dan Sumber Data	49
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4	Alat Penelitian.....	50
3.4.1	Analisa Yang Digunakan	50
3.5	Proses Alur Penelitian	50
3.5.1	Tahap Perencanaan.....	52
3.5.2	Tahap Pengumpulan Data	52
3.5.3	Tahap Pengolahan Data.....	57
3.5.4	Tahap Analisis.....	60
3.5.5	Tahapan Dokumentasi & Persentase.....	61
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Analisis Responden.	62
4.2	Analisis Kondisi Website Saat Ini.	65
4.2.1	Identifikasi Variabel-variabel Penelitian	68
4.3	Pengolahan Data	71
4.3.1	Penyebaran Dan Pengumpulan Data	72
4.3.2	Uji Validitas.....	74
4.3.3	Uji Reliabilitas.....	76
4.3.4	Uji Regresi.....	78
4.4	Pembahasan.....	81
4.4.1	Analisa Website Dengan Webqual	82
4.4.2	Statistik Deskriptif	85
4.5	Rekomendasi.....	89

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 90

5.2 Saran 91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kriteria Desain Website	16
Gambar 2.2. QFD dan Perkembangan Website	18
Gambar 2.3. Tampilan Website Haluan Riau	30
Gambar 2.4. Teknik <i>Simple Random Sampling</i>	36
Gambar 2.5. Teknik <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i>	37
Gambar 2.6. Teknik <i>Cluster Sampling</i>	38
Gambar 2.7. Tampilan <i>Website</i> Kompas	48
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	63
Gambar 4.2. Fakultas Responden.....	63
Gambar 4.3. Angkatan Responden	64
Gambar 4.4. Universitas Responden.....	65
Gambar 4.5. Alur Kerja Haluan Riau	66
Gambar 4.6. Beranda Website Haluan Riau	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1. Hasil Analisis Korelasi Ganda	47
Tabel 3.1. Tabel Metodologi Tugas Akhir	51
Tabel 3.2. Tabel Konstruk Penelitian.....	54
Tabel 3.3. Tabel Skala Likert	57
Tabel 4.1. Tabel Jenis Kelamin Responden	62
Tabel 4.2. Fakultas Responden	63
Tabel 4.3. Angkatan Responden	64
Tabel 4.4. Universitas Responden.....	64
Tabel 4.5. Dimensi <i>Usability</i>	69
Tabel 4.6. Dimensi <i>Information Quality</i>	70
Tabel 4.7. Dimensi <i>Interaction Quality</i>	71
Tabel 4.8. Rekapitulasi Penyebaran Kuesioner.....	74
Tabel 4.9. Pengujian Validitas Data.....	75
Tabel 4.10. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Alpha	76
Tabel 4.11. Nilai Cronbach's Alpha	77
Tabel 4.12. Uji Reabilitas.....	77
Tabel 4.13. Hasil Regresi	79
Tabel 4.14. Hasil Uji <i>Regression Variabel Entered</i>	79
Tabel 4.15. Hasil Uji <i>Coefficients</i>	80
Tabel 4.16. Analisa Website Dengan Webqual	82
Tabel 4.18. Frekuensi <i>Usability</i>	85
Tabel 4.19. Frekuensi <i>Information Quality</i>	86
Tabel 4.20. Frekuensi <i>Interaction Quality</i>	88
Tabel 4.21. Rekomendasi	89

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Daftar pertanyaan wawancara	A-1
B. Rekapitulasi Hasil Kuesioner	B-1
C. Tabel Nilai-nilai r Product Moment	C-1
D. Tabel F	D-1
E. Tabel t	E-1